

## EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DESA MELALUI DIKLAT BIDANG PELAYANAN PUBLIK DI SULAWESI SELATAN

Jaelan Usman<sup>1\*</sup>, Muhammad Rusydi<sup>2</sup>, Naidah<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Program Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia  
[jaelan.usman@unismuh.ac.id](mailto:jaelan.usman@unismuh.ac.id)<sup>1</sup>, [rusydi@unismuh.ac.id](mailto:rusydi@unismuh.ac.id)<sup>2</sup>, [naida@unismuh.ac.id](mailto:naida@unismuh.ac.id)<sup>3</sup>

### ABSTRAK

**Abstrak:** Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan desa melalui diklat bidang pelayanan publik di Desa Mandalle Kecamatan Bajeng Barat, Kabupaten Gowa. Metode yang digunakan adalah "Ceramah", yaitu Tim Pelaksana menyampaikan materi diklat bidang pelayanan publik yang terkait dengan prinsip partisipasi, transparansi dan akuntabilitas. Sumber data dan informasi yang diperoleh dari Aparat Desa Mitra sebanyak 10 orang. Hasil pengabdian ini menegaskan bahwa efektivitas penyelenggaraan pemerintahan desa dalam menerapkan prinsip-prinsip good governance, terutama prinsip partisipasi, telah mencapai tingkat optimal. Keberhasilan ini dicapai melalui berbagai kebijakan yang dirancang untuk mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan yang berdampak pada peningkatan kesejahteraan. Meskipun beberapa kebijakan mungkin tidak selalu mendapatkan persetujuan dari semua pihak dan kadang-kadang berpotensi merugikan, namun secara keseluruhan, kebijakan-kebijakan ini memberikan manfaat yang lebih besar untuk kepentingan publik. Prinsip transparansi dalam pelayanan publik juga ditegakkan dengan usaha pemerintah dan aparatnya untuk beroperasi secara terbuka dan sesuai dengan aspirasi masyarakat, sementara prinsip akuntabilitas menjadi patokan sejauh mana pelayanan publik sesuai dengan standar nilai yang dijunjung tinggi. Hasil persentase kegiatan Diklat Bidang Pelayanan Publik mengalami peningkatan hingga mencapai 100%.

**Kata Kunci:** Efektivitas; Pemerintahan; Diklat; Pelayanan Publik.

**Abstract:** This community service activity aims to improve the effectiveness of village governance through training in the field of public services in Mandalle Village, West Bajeng District, Gowa Regency. The method used was "Lecture", in which the Implementation Team delivered training materials in the field of public services related to the principles of participation, transparency and accountability. The source of data and information obtained from the Partner Village Officials as many as 10 people. The results of this service confirm that the effectiveness of village governance in applying the principles of good governance, especially the principle of participation, has reached an optimal level. This success is achieved through various policies designed to encourage active community participation in decision-making that has an impact on improving welfare. Although some policies may not always get approval from all parties and are sometimes potentially harmful, overall, these policies provide greater benefits for the public interest. The principle of transparency in public services is also upheld by the efforts of the government and its officials to operate openly and in accordance with the aspirations of the community, while the principle of accountability is a benchmark for the extent to which public services are in accordance with the standards of values upheld. The percentage results of Public Service Training activities have increased to 100%.

**Keywords:** Effectiveness; Government; Training; Public Service.



#### Article History:

Received : 06-08-2023  
Revised : 29-09-2023  
Accepted : 30-09-2023  
Online : 01-10-2023



This is an open access article under the  
CC-BY-SA license

## A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik di Indonesia seringkali dicirikan sebagai birokrasi yang rumit, berbelit-belit, serta tidak adanya kepastian waktu dan biaya yang diperlukan dalam melakukan pelayanan. Bahkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih sangat dipengaruhi subjektivitas, baik yang dimiliki oleh penyelenggara atau para pengguna layanan tersebut. Menurut Carlitz (2013), upaya penerapan prinsi-prinsip *good governance* sangat penting dilakukan, agar adanya kepastian dan keterbukaan diantara pemerintah dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik secara konseptual dapat dijelaskan dengan menelaah kata demi kata. Menurut Muslim et al. (2014), menjelaskan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku, yaitu publik yang berarti umum, atau orang banyak. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik menuntut keterlibatan aktif dari seluruh pemangku kepentingan, baik di lingkungan birokrasi maupun masyarakat. Pemerintahan yang baik tercermin dalam pelayanan publik yang prima, yang selaras dengan semangat kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah. Kebijakan ini bertujuan untuk memberikan kewenangan kepada daerah, khususnya pemerintahan desa dalam mengatur dan mengurus masyarakat di wilayah mereka, dengan tujuan meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan mereka. Menurut Ganda et al. (2017), Pemerintah berusaha memberikan upaya untuk meningkatkan pelayanan terhadap publik, pembenahan dalam penyelenggaraan pemerintah yang berorientasi pada fungsi pelayanan publik, hendaknya di titikberatkan atau dimulai dari lini terbawah yaitu pada pemerintah desa, karena desa merupakan pelayanan yang paling dekat dan mudah di jangkau oleh masyarakat dan merupakan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat garda terdepan. Perbaikan dalam penyelenggaraan pemerintahan kelurahan harus dilakukan, terutama bagaimana menumbuhkan dan meningkatkan kinerja aparat kantor kelurahan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang mau tidak mau harus berupaya meningkatkan kemampuan kerjanya semaksimal mungkin, karena pelaksanaan tugas pelayanan oleh pemerintah kelurahan sangat tergantung pada kinerja aparatnya.

Diklat Bidang Pelayanan publik mencakup berbagai aspek yang sangat luas dalam kehidupan berbangsa dan bernegara (Kusnadar, A., 2018). Oleh karena itu, pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan 4949 asyar yang diperlukan oleh 4949 asyarakat, termasuk dalam bidang 4949 asyarakat, 4949 asyaraka, dan lainnya. Gerakan reformasi 4949 asyar yang dialami oleh negara-negara maju pada awal tahun 1990an dipicu oleh tekanan 4949 asyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan 4949 asyar dari pemerintah. Dalam konteks ini, di Desa Mandalle, Kecamatan Bajeng Barat, Kabupaten Gowa, dilaksanakan Program Kemitraan Masyarakat dengan judul: Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam Meningkatkan Efektivitas Penyelenggaraan Pemerintahan Desa melalui Diklat Bidang Pelayanan Publik. Proposal ini didasarkan pada dokumen Musrenbang yang telah dilaksanakan pada Februari 2023, dengan tujuan mengarahkan para pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dalam Musrenbang 18 kecamatan, termasuk anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) sesuai dengan Daerah Pemilihan (Dapil) masing-masing.

Menurut Aang et al. (2018), di era modernisasi saat ini, pelayanan 4949 asyar yang diberikan oleh pemerintah menjadi komitmen utama dalam mensejahterakan 4949 asyarakat. Sistem pemerintahan yang sebelumnya sentralistis kini telah bergeser menjadi desentralisasi. Hal ini memungkinkan terbentuknya lingkungan kerja yang ideal, memperluas cakupan pelayanan 4949 asyar, meningkatkan partisipasi, dan intensif dalam pelaksanaan responsibilitas dan pengawasan pemerintah. *Good governance* merupakan sebuah 4949 asyar dalam menjalankan pemerintahan yang berlandaskan pada pola hubungan antara pemerintah, 4949 asyarakat, dan dunia usaha atau swasta, dengan tujuan menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang didukung oleh prinsip-prinsip dasar seperti kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi, keadilan, profesionalisme, dan demokratis (Natalia Ganda et al., 2017).

Lebih lanjut dijelaskan bahwa, masyarakat hanya dapat menilai kinerja kantor desa dari kualitas pelayanan yang diterimanya. Hal ini kemudian direspon oleh pemerintah dengan melakukan berbagai upaya yang mengarah pada terciptanya peningkatan kualitas pelayanan publik pada semua bidang, bahkan pelayanan publik dijadikan sebagai salah satu agenda terbesar dalam orientasi kebijakan pemerintah saat ini. Meskipun upaya tersebut telah dilakukan oleh pemerintah, namun realitas pelayanan publik belum juga menunjukkan perubahan yang signifikan. Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat rendah. Pengaduan dan keluhan tentang prosedur pelayanan yang berbelit, tidak adanya kepastian dan jangka waktu penyelesaian, biaya yang sangat mahal, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas pelayanan yang kurang responsif sering ditemui dan hampir merata dalam semua bidang pelayanan pemerintah saat ini (Indrawati et al., 2017).

Konsep ini sejalan dengan cita-cita pemerintahan yang bersih, yang sering disebut sebagai *clean government*, diinisiasi oleh lembaga-lembaga internasional seperti UNDP, World Bank, United Nation, dan lainnya. Lebih lanjut dijelaskan oleh Garvera (2018), Asas umum *good governance* telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Hal ini menegaskan komitmen pemerintah Indonesia dalam mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan demi kesejahteraan masyarakat. Dengan penerapan *good governance*, diharapkan pelayanan publik menjadi lebih baik dan transparan, mengurangi risiko korupsi, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Upaya untuk mencapai pemerintahan yang bersih dan efisien ini terus didorong dan dipantau oleh lembaga-lembaga internasional dan otoritas terkait untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan, yaitu mensejahterakan masyarakat secara berkelanjutan.

*Good governance* merupakan suatu konsep yang melibatkan partisipasi dari pemerintah, masyarakat madani, dan sektor swasta dalam menciptakan kesepakatan bersama. Kesepakatan ini mencakup pembentukan mekanisme, proses, dan lembaga-lembaga yang memungkinkan warga dan kelompok-kelompok masyarakat untuk menyuarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban, dan menjembatani perbedaan di antara mereka. Kemudian Andana et al. (2021), menjelaskan bahwa, *good governance* juga dapat dipahami sebagai upaya mencapai tata kelola yang baik dan berintegritas dalam pemerintahan. Hal ini bertujuan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat dan mengurangi risiko korupsi. Namun, perlu diingat bahwa apa yang dianggap sebagai tata kelola yang baik dan bermakna etis bisa berbeda-beda di antara berbagai masyarakat. Oleh karena itu, upaya untuk menerapkan *good governance* harus selalu mempertimbangkan konteks dan nilai-nilai yang berlaku dalam masyarakat tersebut.

Efektivitas penyelenggaraan pemerintahan desa, yaitu suatu keadaan tercapainya tujuan yang diharapkan atau dikehendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Menurut Weni et al. (2017) menyatakan Efektivitas adalah melakukan hal yang benar, sedangkan efisiensi adalah melakukan hal secara benar, atau efektivitas adalah sejauh mana kita mencapai sasaran dan efisiensi adalah bagaimana mencampur segala sumber daya secara cermat. Lebih lanjut dijelaskan oleh Indrawati dkk. (2017) bahwa, efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan.

Shafira et al. (2021), bahwa pemerintahan dibentuk antara lain untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal

ini bermakna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Harapan akan pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat adalah pelayanan yang murah, pelayanan bermutu dan pelayanan yang transparan. Karena itu, pelayanan publik harus didukung dengan SDM-SDM unggul yang mampu memberikan pelayanan terbaik kepada Masyarakat. Karena itu, pemerintah dituntut agar tanggap atas harapan masyarakat dan tantangan global yang dipicu oleh perubahan dan kemajuan terutama di bidang teknologi. Dunia telah berubah dimana aktivitas dilakukan dengan memanfaatkan teknologi digital (Kusuma, A. A., 2021).

Masyarakat makin lama makin smart dan makin well informed sehingga masyarakat ada kecenderungan “menuntut lebih” atas layanan publik (Kusuma, 2021). Selain itu, saat ini perubahan berjalan dengan begitu cepat dan bertubi-tubi sehingga layanan yang dulu dibangga-banggakan bisa jadi sekarang sudah dianggap usang atau sudah ketinggalan zaman. Pemerintah dituntut untuk memberikan layanan berbasis teknologi informasi dengan perbaikan proses bisnisnya sehingga layanan akan lebih cepat, mudah dan murah dengan tetap memperhatikan transparansi dan akuntabilitas (Rumimpunu et al., 2021). Penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah sering menghadapi berbagai masalah yang perlu diatasi dengan prinsip-prinsip *good governance*. Pertama, kurangnya akuntabilitas dalam tugas pemerintah desa, yang memerlukan kemampuan untuk memberikan pertanggungjawaban secara jelas dan terbuka kepada masyarakat setiap kegiatan dan keputusan yang diambil. Kedua, terkait kurangnya transparansi dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, termasuk alokasi anggaran dan hal-hal yang seharusnya diinformasikan secara terbuka. Ketiga, partisipasi masyarakat menjadi isu penting, di mana keterlibatan dalam pengambilan kebijakan sangat diperlukan agar kebijakan yang diambil lebih memperhatikan kepentingan seluruh masyarakat, bukan hanya golongan tertentu. Untuk mencapai penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik, pemerintah harus komitmen dalam menerapkan prinsip-prinsip *good governance*, sehingga pelayanan publik dapat menjadi lebih efektif, transparan, dan berpihak pada kepentingan masyarakat secara keseluruhan. Upaya bersama dalam menerapkan prinsip-prinsip ini akan membantu menciptakan pemerintahan yang lebih baik, berintegritas, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Atika et al., 2018).

## B. METODE PELAKSANAAN

Dalam pelaksanaan kegiatan Program Kemitraan Masyarakat (PKM) di Desa Mandalle (Mitra), digunakan metode ceramah sebagai pendekatan utama. Tim pengabdian memberikan materi pelatihan kepada 10 peserta diklat yang terdiri dari berbagai pihak, seperti Aparat Desa Mandalle (termasuk Sekretaris Desa, Kasi Pemerintahan, Kasi Pembangunan, Kaur Administrasi), anggota BPD, Kepala Dusun, dan tokoh masyarakat. Selain metode ceramah, kegiatan PKM ini juga mengadopsi tiga pendekatan lainnya, yaitu:

1. Salah satu metode yang diterapkan adalah Studi Lapangan. Pendekatan ini melibatkan observasi langsung terhadap kegiatan PKM guna menghimpun data dan informasi yang berkaitan dengan permasalahan yang dihadapi oleh Desa Mitra. Fokus utamanya adalah pada penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik dalam konteks desa tersebut.
2. Metode selanjutnya yang digunakan adalah Pendidikan dan Pelatihan (Diklat). Dalam metode ini, Tim Pengabdian menyampaikan materi yang berkaitan dengan Prinsip-prinsip *Good Governance* kepada peserta. Tujuan dari metode ini adalah untuk meningkatkan pemahaman, pengetahuan, serta kemampuan peserta diklat dalam hal pelayanan publik, termasuk di dalamnya prinsip-prinsip seperti partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas. Sebagai bagian dari prosesnya, dilakukan Pre-tes untuk mengukur sejauh mana pemahaman, pengetahuan, dan kemampuan peserta pelatihan sebelum mendapatkan materi dari Diklat.
3. Metode Diskusi menjadi langkah berikutnya, yang melibatkan interaksi tanya jawab langsung antara Tim Pengabdian dan peserta diklat. Pendekatan ini tidak hanya berfungsi sebagai jalur evaluasi, tetapi juga dilanjutkan dengan tahap Post-tes. Untuk merinci lebih lanjut, informasi mengenai Pre-tes dan Post-tes dalam konteks kegiatan PKM Diklat Bidang Pelayanan Publik di Desa Mandalle, Kecamatan Bajeng Barat, Kabupaten Gowa.

Sesuai dengan penjelasan sebelumnya, Rumimpunu, dkk. (2021) menegaskan bahwa kegiatan pelatihan yang dilakukan oleh tim telah memberikan manfaat yang nyata dalam meningkatkan pemahaman perangkat desa dan masyarakat. Lebih lanjut, kegiatan Program Kemitraan Masyarakat (PKM) ini juga menerapkan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk memberikan deskripsi yang komprehensif terkait penerapan prinsip-prinsip good governance, terutama dalam konteks pelayanan publik, di mana fenomenanya tidak selalu dapat diukur secara kuantitatif (Nur'aini & Irwan, 2014). Fokus utama dari kegiatan pengabdian ini terarah pada tiga prinsip utama good governance yang terkait langsung dengan situasi yang dihadapi oleh aparat pemerintahan desa dan masyarakat, yakni partisipasi

aparatus pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, transparansi aparat dalam memberikan pelayanan publik, serta prinsip akuntabilitas dalam penyediaan pelayanan publik.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Partisipasi Masyarakat Dalam Bidang Pelayanan Publik

Hasil pengamatan dari pelaksanaan program kemitraan masyarakat (PKM) tentang penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan desa melalui diklat bidang pelayanan publik di Desa Mandalle Kecamatan Bajeng Barat, Kabupaten Gowa, mengungkap fakta dan temuan lapangan yang relevan dengan permasalahan yang dihadapi. Salah satunya adalah kompleksnya sistem birokrasi dalam pelayanan publik yang seringkali membingungkan dan kurang memberikan kepastian waktu dan biaya yang diperlukan. Selain itu, terdapat juga pengaruh subjektivitas baik dari pihak penyelenggara maupun masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik. Dalam mengatasi permasalahan tersebut, penerapan prinsip partisipasi merupakan solusi terutama memperkuat partisipasi masyarakat, meningkatkan transparansi dalam memberikan informasi, menegakkan akuntabilitas pemerintah terhadap masyarakat atas setiap kegiatan pelayanan publik. Diklat bidang pelayanan publik juga menjadi sarana penting untuk mencapai tujuan tersebut, diharapkan melalui pendekatan ini akan tercipta pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif, memberikan kepastian bagi masyarakat, serta mendorong keterlibatan aktif mereka dalam proses penyelenggaraan pemerintahan desa, seperti terlihat pada Gambar 1.



**Gambar 1.** Penyajian Materi Diklat Pelayanan Publik oleh Tim Pelaksana

Gambar di atas menggambarkan suasana pelaksanaan Diklat Bidang Pelayanan Publik melalui metode ceramah, di mana Tim Pengabdian menyampaikan materi prinsip-prinsip *good governance* kepada peserta diklat. Peserta diklat melibatkan berbagai pihak, termasuk Sekretaris Desa (Sekdes), Kepala Seksi Pemerintahan (Kasi Pemerintahan), Kepala Seksi Pembangunan (Kasi Pembangunan), Kepala Urusan Administrasi (Kaur Administrasi), Ketua dan Anggota Badan Permusyawaratan Desa (BPD), Kepala Dusun, serta Tokoh Masyarakat. Acara ini dilaksanakan di Aula Kantor Desa Mandalle pada Hari Selasa, tanggal 16 dan 17 Mei 2023. Dalam

rangka pelaksanaan Diklat Bidang Pelayanan Publik, tahap awal diawali dengan Pre-tes guna mengukur tingkat pemahaman, pengetahuan, dan kemampuan peserta diklat.

Inovasi di pemerintahan desa harus terus dikembangkan, terutama dalam mempermudah akses informasi bagi masyarakat. Di era saat ini, akses informasi yang mudah sangat penting agar masyarakat dapat dengan cepat dan akurat mengetahui hal-hal yang mereka butuhkan. Oleh karena itu, pemerintah desa harus menyediakan informasi melalui berbagai saluran seperti sosial media, website resmi desa, dan aplikasi resmi pemerintah desa. Dengan menyediakan akses informasi yang mudah dan transparan, prinsip-prinsip *good governance* di tingkat desa dapat terwujud. Masyarakat akan merasa lebih terlibat dalam proses pengambilan keputusan dan mendapatkan informasi tentang program-program pemerintahan desa. Selain itu, penting juga untuk memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memberikan masukan dan saran. Partisipasi aktif masyarakat dalam perumusan kebijakan dan pelaksanaan program dapat membantu meningkatkan kualitas pemerintahan desa dan mencapai hasil yang lebih baik. Karena itu, dengan terus mengembangkan inovasi di pemerintahan desa, diharapkan dapat menciptakan lingkungan yang lebih inklusif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat setempat. Hal ini akan berkontribusi pada pembangunan dan kemajuan desa secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil wawancara dan tanya jawab dalam Diklat terhadap informan yang mewakili ketiga prinsip penyelenggaraan pemerintahan di Desa Mandalle, diperoleh gambaran tentang pelaksanaan public service dalam menerapkan prinsip-prinsip *good governance*, terutama prinsip partisipasi. Wawancara dengan informan aparat pemerintah desa mengungkapkan bahwa mereka selalu berpartisipasi dalam menyelenggarakan berbagai kegiatan, di mana tugas mereka sebagai penyelenggara pemerintah adalah untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Penerapan prinsip partisipasi berarti melibatkan berbagai unsur dan kelompok dalam masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam proses perumusan kebijakan, pelaksanaan, dan implementasinya. Untuk mengetahui lebih lanjut tentang partisipasi masyarakat dalam penerapan prinsip partisipasi demi mencapai pelayanan publik yang berkualitas, akan dijelaskan lebih lanjut dalam penelitian ini. Data dan tanggapan dari masyarakat terkait partisipasi mereka akan dikumpulkan dan dianalisis guna memahami sejauh mana partisipasi masyarakat berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Mandalle. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pentingnya partisipasi aktif masyarakat dalam proses pemerintahan desa, sehingga dapat mendukung perbaikan dan peningkatan efektivitas pelayanan publik secara keseluruhan.

## 2. Prinsip Transparansi dalam Bidang Pelayanan Publik

Prinsip transparansi dapat diimplementasikan secara menyeluruh dalam setiap aspek dan fungsi pemerintahan desa. Penerapan prinsip transparansi mencakup:

- a. Adanya arus informasi dan komunikasi yang akurat bagi masyarakat umum terkait program-program pemerintahan di kecamatan dan desa.
- b. Keterbukaan dalam pengambilan keputusan publik dan proses implementasi atau pelaksanaannya.

Hasil diskusi dengan beberapa informan, termasuk aparat desa dan warga masyarakat, membahas prinsip-prinsip *good governance* dalam pengurusan Akte Jual Beli (AJB), khususnya terkait prinsip transparansi. Menurut Sekretaris Desa Mandalle (SR), prinsip transparansi di Kecamatan Bajeng Barat telah berjalan baik. Penjelasan dari salah satu Kepala Dusun (IR) juga menguatkan hal ini, dengan menyatakan bahwa penerapan prinsip keterbukaan (transparansi) dalam pelayanan publik di Desa Mandalle terutama dalam hal Akta Jual Beli telah dilakukan secara optimal dan berada pada kategori baik. Pegawai selalu memberikan penjelasan yang jelas mengenai prosedur dan biaya yang diperlukan untuk mengurus sesuatu di kecamatan dan desa. Penerapan prinsip transparansi di Desa Mandalle memberikan manfaat bagi masyarakat dengan menyediakan akses informasi yang akurat dan keterbukaan dalam proses pelayanan publik, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepercayaan dan partisipasi aktif masyarakat dalam pemerintahan desa, seperti terlihat pada Gambar 2.



**Gambar 2.** Diskusi dan Tanya Jawab tentang Bidang Pelayanan Publik

Gambar di atas menggambarkan suasana diskusi yang melibatkan Tim Pengabdian dan peserta diklat. Diskusi ini menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari serangkaian kegiatan sebelumnya, yaitu penyajian materi diklat oleh Tim Pengabdian kemudian dikembangkan melalui tanya jawab mengenai prinsip partisipasi, transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, diakhiri dengan tahap Post-tes untuk mengevaluasi hasil pencapaian peserta diklat. Diskusi ini berlangsung pada hari Rabu, tanggal 17 Mei 2023, di Aula Kantor Desa Mandalle.

Penerapan prinsip transparansi dalam bidang pelayanan publik menjadi kunci penting untuk memastikan bahwa proses penyelenggaraan

pemerintahan berjalan terbuka dan dapat diakses oleh semua pihak, termasuk masyarakat. Dalam hal ini, hasil dari pengabdian ini sejalan dengan pandangan Kaur Administrasi (FS) yang menyatakan bahwa penerapan prinsip transparansi di Kecamatan Bajeng Barat terwujud melalui pelayanan komunikasi kepada masyarakat dan media massa, serta koordinasi dengan instansi terkait dalam menjalankan tugas pemerintahan yang hasilnya disosialisasikan secara langsung kepada masyarakat dan sektor swasta. Prinsip transparansi ini memastikan informasi tentang program dan kegiatan pelayanan publik tersedia secara jelas dan mudah diakses oleh masyarakat, sementara pengambilan keputusan publik berlangsung secara terbuka dan mendorong partisipasi aktif dari masyarakat, menciptakan lingkungan inklusif. Komunikasi dan koordinasi yang efektif juga membantu meningkatkan koherensi dan keselarasan dalam pelaksanaan tugas pemerintahan serta mengatasi kesenjangan informasi, sehingga memastikan pemahaman masyarakat tentang kegiatan pemerintah. Melalui penerapan prinsip transparansi ini, pemerintah Kecamatan Bajeng Barat berhasil mencapai manfaat yang signifikan, dengan masyarakat lebih percaya, terlibat aktif dalam proses pemerintahan, dan pemerintah lebih responsif dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

### **3. Prinsip Akuntabilitas dalam Bidang Pelayanan Publik.**

Akuntabilitas ialah prinsip penting dalam pemerintahan yang mengharuskan pemerintah bertanggung jawab kepada publik sebagai bagian dari *good governance*. Menurut UNDP tahun 1997 menyatakan bahwa akuntabilitas berarti para pengambil keputusan dalam pemerintah harus bertanggung jawab kepada publik. Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa prinsip *good governance*, termasuk akuntabilitas, telah diterapkan dengan baik di Desa Mandalle. Bukti dari penerapan yang baik ini adalah kemudahan akses masyarakat untuk mendapatkan informasi terkait pelaksanaan kegiatan dan laporan anggaran melalui laman resmi Kecamatan Bajeng Barat Kabupaten Gowa. Namun, diperlukan perbaikan dalam pengelolaan server untuk memastikan situs resmi selalu dapat diakses oleh masyarakat. Dengan demikian, langkah ini meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan menunjukkan komitmen untuk menerapkan *good governance* dengan baik dalam mengelola urusan publik.

Akuntabilitas selalu terkait dengan pemerintah khususnya pemerintahan desa dan aparatnya dalam merumuskan kebijakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Prinsip ini menjadi ukuran kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan nilai-nilai para pemangku kepentingan. Sayangnya, Aparatur Pemerintah Desa Mandalle di Kabupaten Gowa, masih terdapat kurang pemahaman terhadap akuntabilitas. Hal ini dapat berdampak pada kepercayaan masyarakat terhadap Kepala Daerah jika

kinerjanya tidak dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan situasi lapangan. Dalam fakta yang ada, kemungkinan Kepala Daerah tersebut tidak akan terpilih kembali karena masyarakat merasa dikhianati atau dibohongi. Hasil pelaksanaan Diklat Pelayanan Publik dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Melalui penyajian materi oleh Tim Pengabdian, terutama tentang prinsip-prinsip good governance seperti partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas, peserta diklat berhasil meningkatkan pemahaman mereka mengenai konsep-konsep tersebut. Dalam Pre-tes, hanya 20% dari peserta yang memiliki pemahaman mengenai prinsip-prinsip good governance, namun dalam Post-tes, seluruh peserta menunjukkan pemahaman yang signifikan dengan tingkat 100%.
- b. Kemampuan praktis dalam pelayanan publik, Diklat juga dapat mengarah pada peningkatan kemampuan praktis peserta dalam pelayanan publik. Materi yang disampaikan dalam ceramah dan diskusi membantu peserta mengaitkan prinsip-prinsip good governance dengan tugas-tugas mereka dalam pelayanan masyarakat. Hal ini tercermin dalam hasil Post-tes yang menunjukkan bahwa peserta mampu menerapkan prinsip-prinsip tersebut dalam konteks pelayanan publik.
- c. Interaksi dan Keterlibatan, Diskusi antara Tim Pengabdian dan peserta diklat mendorong interaksi aktif dan keterlibatan peserta dalam mengajukan pertanyaan, berbagi pandangan, dan memecahkan masalah terkait pelayanan publik. Ini mengindikasikan bahwa peserta tidak hanya mendengarkan, tetapi juga aktif terlibat dalam proses pembelajaran.
- d. Evaluasi Terukur, Penggunaan Pre-tes dan Post-tes memberikan gambaran evaluatif yang jelas mengenai perkembangan peserta diklat. Pre-tes memberikan pandangan awal mengenai pemahaman peserta sebelum materi disampaikan, sedangkan Post-tes mengukur dampak dan pencapaian setelah pelatihan. Dengan hasil yang terukur, dapat diketahui sejauh mana peningkatan yang telah dicapai.
- e. Manfaat Bagi Aparat dan Masyarakat, Hasil dari diklat ini secara langsung memberikan manfaat bagi Aparat Desa Mandalle dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, manfaat ini tidak hanya terbatas pada aparat, tetapi juga memberikan dampak positif pada masyarakat Desa Mandalle, karena penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik menghasilkan perbaikan yang dirasakan oleh warga desa secara keseluruhan.

Setelah mencermati pelaksanaan kegiatan Diklat bidang Pelayanan Publik yang meliputi partisipasi masyarakat, transparansi dan akuntabilitas, maka dapat dilakukan evaluasi terhadap hasil yang dicapai melalui Pre-tes dan Post-tes pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Hasil Pre-tes dan Post-tes Peserta Diklat Pelayanan Publik di Desa Mandalle Kecamatan Bajeng Barat, Kabupaten Gowa.

Butir Pertanyaan	Pre-tes		Post-tes	
	Benar	Salah	Benar	Salah
Apaakah Anda mengetahui prinsip-prinsip good governance, sebutkan?	2	8	10	0
Ada berapa prinsip good governance yang dikembangkan dalam Dikat ini?	1	9	10	0
Apakah yang Anda ketahui prinsip partisipasi dalam pelayanan publik?	3	7	10	0
Apakah yang Anda ketahui prinsip transparansi dalam pelayanan publik?	2	8	10	0
Apakah yang Anda ketahui prinsip partisipasi dalam pelayanan publik?	1	9	10	0

Sumber: Hasil Analisis Data Primer, Mei 2023.

Tabel di atas mengilustrasikan keberhasilan Program Kemitraan Masyarakat (PKM) dalam meningkatkan pemahaman, pengetahuan, serta kemampuan Aparat Desa Mandalle dalam menerapkan prinsip-prinsip good governance, terutama partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas. Hasil Pre-tes menunjukkan bahwa hanya 20% dari total 10 peserta yang memiliki pemahaman mengenai prinsip-prinsip good governance sebelum mengikuti Diklat. Namun, hasil Post-tes menyatakan bahwa seluruh peserta telah mencapai pemahaman penuh (100%) serta mampu mengimplementasikan materi Diklat dengan baik. Dengan demikian, kegiatan PKM yang melibatkan Diklat Bidang Pelayanan Publik ini terbukti memberikan manfaat signifikan bagi Aparat dan masyarakat Desa Mandalle, Kecamatan Bajeng Barat, Kabupaten Gowa. Dengan demikian, hasil pelaksanaan diklat ini mencerminkan peningkatan pemahaman, kemampuan praktis, keterlibatan aktif, serta dampak yang merata pada Aparat Desa dan masyarakat dalam konteks pelayanan publik.

#### D. SIMPULAN DAN SARAN

Setelah mengamati hasil dari kegiatan pengabdian yang berkaitan dengan pelatihan pelayanan publik dan mengevaluasi tingkat pencapaian melalui uji awal dan uji akhir, dapat disimpulkan hal-hal berikut: (1) Tingkat pemahaman peserta dalam Diklat mengenai prinsip-prinsip good governance, khususnya yang berhubungan dengan bidang pelayanan publik, sebelum mereka menerima materi, pada awalnya hanya mencapai angka 20%. Dari jumlah 10 peserta yang ada, hanya 2 orang di antaranya yang memiliki pemahaman yang memadai. Namun, setelah mengikuti proses diklat dan menyerap sepenuhnya materi yang disajikan, terjadi peningkatan yang sangat berarti sehingga tingkat pemahaman para peserta mencapai 100%; (2) Diklat berperan kunci dalam meningkatkan kemampuan praktis peserta dalam memberikan pelayanan publik yang unggul. Materi-materi dari sesi

ceramah dan diskusi membantu peserta mengaitkan prinsip-prinsip good governance dengan tugas-tugas spesifik dalam pelayanan masyarakat. Hal ini terbukti dari hasil evaluasi pasca-pelatihan yang menunjukkan kemampuan peserta dalam mengaplikasikan prinsip-prinsip tersebut secara efektif dalam konteks pelayanan publik; dan (3) Evaluasi melalui Pre-tes dan Post-tes memberikan gambaran positif mengenai perkembangan peserta dalam diklat. Pre-tes mengindikasikan pemahaman awal peserta sebelum materi disampaikan, sedangkan Post-tes mengukur dampak dan pencapaian setelah pelatihan. Dengan hasil terukur ini, terlihat sejauh mana tingkat peningkatan yang berhasil dicapai oleh peserta.

Berdasarkan simpulan di atas mengenai inti hasil kegiatan PKM melalui diklat pelayanan publik, disarankan hal-hal berikut: (1) Para peserta diklat, termasuk perangkat desa dan warga masyarakat Desa Mandalle, disarankan untuk lebih cermat dalam mempersiapkan diri sebelum mengikuti diklat. Dengan demikian, diharapkan hasil yang dapat dicapai pada kesempatan selanjutnya menjadi lebih maksimal; dan (2) Tim Pengabdian diharapkan untuk lebih teliti dalam persiapan, sehingga ke depan mampu mengadakan diklat yang melibatkan berbagai lapisan masyarakat dan mengakomodasi kebutuhan pelayanan publik secara luas.

## DAFTAR RUJUKAN

- Aang, O. :, Program, K., & Publik, S. A. (2018). *Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran*.
- Andana, O., Kusuma, A., Wasistiono, S., Pitono, A., Pemerintah, P., Jambi, P., Pemerintahan, I., & Negeri, D. (2021). *Penerapan Egovernment Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat*. [Www.liputan6.com/teknoread/2499161/](http://www.liputan6.com/teknoread/2499161/)
- Atika, N., Ati, N. U., & Hayat, D. (2018). *Peningkatan Kinerja Aparatur Desa Dalam Melaksanakan Tugas Administrasi Desa Melalui Pendidikan Dan Pelatihan Improvement Of The Village Apparatus Performance In Carrying Out Administration Assignments Through Education And Training*.
- Carlitz, R. (2013). *Improving Transparency And Accountability In The Budget Process: An Assessment Of Recent Initiatives*. [Www.internationalbudget.org](http://www.internationalbudget.org).
- Ganda, D. N., Liando, D. M., & Kumayas, N. (2017). Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Eksekutif*, 1 No. 1.
- Garvera, R. R. (2018). Kinerja Aparat Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Nagarpaguh Kecamatan Panawangan Kabupaten Ciamis. *Moderat :Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 4 No. 1(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Indrawati, W., Suntoro, I., & Nurmalisa, Y. (2017). Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Desa Tanggulangin. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>.
- Irawan, B. (2017). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma (JP)*, 2(1): 174-201.
- Kusnendar, A. (2018). Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran. *Dinamika*, 5 No. 3, 1–8.

- Kusuma, A. A. (2021) Penerapan E- government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Visioner*, 13(2): 145-157.
- Muslim, N., & Nasution, I. (2014). Kinerja Aparat Desa dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Desa Pantai Labu Pekan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik UMA*, 2(2), 99–110.
- Natalia Ganda, D., Markus Liando, D., & Kumayas, N. (2017). *Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik (Studi Di Desa Watudambo Kecamatan Kauditan Kabupaten Minahasa Utara)*.
- Nur'aini, M., & Irwan, N. (2014). Kinerja Aparat Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Desa Pantai Labu Pekan. In *Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik* (Vol. 2, Issue 2). [Http://Ojs.Uma.Ac.Id/Index.Php/Jppuma](http://Ojs.Uma.Ac.Id/Index.Php/Jppuma).
- Rumimpunu, S. R., Tampi, J. R., & Londa, V. Y. (2021). Penerapan E-Government Dalam Mendukung Transparansi dan Keterbukaan Informasi Publik (Studi Kasus Website Resmi Pemerintah Kota Manado). *Agri-Sosioekonomi*, 17(2): 691-702.
- Shafira, A., & Kurniasiwi, A. (2021). Implementasi E-Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Caraka Prabu*, 5(1): 52-68.
- Weni, I., Irawan, S., & Yunisca, N. (2017). *Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Desa Tanggulangin*.